

PROTOCOLE RELATIF AUX PLAINTES DES TITULAIRES DE POLICES DES SOUSCRIPTEURS DU LLOYD'S

Le Lloyd's s'efforce de rehausser l'expérience client par un service supérieur et des produits d'assurance innovants.

Nous avons établi un protocole de traitement des plaintes, comme l'exige la *Loi sur les sociétés d'assurance* du Canada, afin que les problèmes signalés par nos précieux clients soient traités promptement par nos représentants. Ce protocole vous aidera à comprendre les mesures que nous prendrons dans le but de résoudre tout conflit lié à notre produit ou à notre service. Toutes les plaintes seront traitées de manière professionnelle. Dans tous les cas, une enquête sera faite, des dispositions seront prises et une réponse sera donnée par écrit ou par téléphone par un représentant du Lloyd's peu de temps après la réception de la plainte. Si vous n'êtes pas satisfait de nos produits ou de nos services, voici ce que vous pouvez faire:

- Communiquez d'abord avec votre courtier (celui par l'intermédiaire duquel vous avez souscrit l'assurance) afin qu'il ait l'occasion de régler la question.
- Si votre courtier est incapable de résoudre le problème, veuillez nous exposer votre plainte par écrit, en prenant soin d'indiquer le nom du courtier et votre numéro de police.

Votre plainte sera transmise à la personne-ressource appropriée au sein de l'entreprise pour être traitée. Celle-ci vous écrira dans un délai de deux jours ouvrables afin d'accuser réception de votre plainte et de vous indiquer quand vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète.

Au besoin, nous ferons également appel au personnel interne du service d'assistance aux assurés et au marché de Lloyd's à Londres (Angleterre), qui communiquera directement avec vous. En dernière étape, ce service émettra une lettre finale exposant sa position concernant votre plainte.

Mise à jour des directives sur la communication du rôle de l'Agence de la Consommation en matière financière du Canada (ACFC) dans le traitement des plaintes

L'ACFC surveille la conformité de toutes les institutions financières sous réglementation fédérale, dont les sociétés d'assurances sous réglementation fédérale, aux lois fédérales visant la protection des consommateurs, y compris l'exigence de mettre en place un processus de traitement des plaintes. L'ACFC ne s'occupe pas de la résolution des plaintes individuelles.

Si vous avez un problème en lien avec un produit ou un service financier, vous pouvez déposer une plainte auprès de:

Les Souscripteurs du Lloyd's

À l'attention du responsable des plaintes
Royal Bank Plaza South Tower
200 Bay Street, Suite 2930, C.P. 51
Toronto (Ontario)
M5J 2J2
Tél. : 1-877-455-6937
Courriel : info@lloyds.ca

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée, vous pouvez transmettre votre plainte à l'organisme externe de traitement des plaintes suivant :

Service de conciliation en assurance de dommages (SCAD): aide à résoudre les différends entre les clients d'assurance et leurs assureurs.

Vous pouvez joindre le SCAD au :

Numéro sans frais : 1-877-225-0446
Site Web : <https://scadcanada.org/>

Pour les clients du Québec :

Autorité des marchés financiers (AMF)

Sans frais : 1-877-525-0337
Québec : (418) 525-0337
Montréal : (514) 395-0311
Site Web : www.lautorite.qc.ca

Si vous désirez connaître vos droits ou si vous avez besoin de renseignements sur le processus de traitement des plaintes des Souscripteurs du Lloyd's , vous pouvez communiquer avec l'ACFC au moyen du formulaire en ligne, par la poste ou par téléphone. L'ACFC utilise les renseignements provenant des demandes de renseignements des consommateurs pour accomplir son mandat.

Site Web: <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere>

Formulaire en ligne : <https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/organisation/contactez-nous.html>

Téléphone :

Service en français : 1-866-461-ACFC (2232)
Service en anglais : 1-866-461-FCAC (3222)
Appels provenant de l'extérieur du Canada : 613-960-4666
Télécopieur (ATS) : 1-866-914-6097 / 613-947-7771

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Consultez le site <https://srvcanadavrs.ca/fr/> / pour en savoir plus.

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest, 5e étage,
Ottawa (Ontario) K1R 7Y2